美国国土安全部

美国海关及边境保卫局

语言服务计划

2016 年 11 月 18 日

目录

CBP 使命宣言 **2**
目的 **2**
范围 **2**
关键术语 **3**
政策 **4**
背景 **4**
CBP 语言服务计划 **5**
英语水平有限群体实施计划 **11**
缩语表 **21**

CBP 使命宣言

保卫美国边境，从而保护公众免受危险人物和物质的伤害，同时通过促进合法的贸易和旅游来增强国家的全球经济竞争力。

目的

语言服务计划(Language Access Plan, LAP)旨在落实国土安全部(DHS)的语言服务政策并在美国海关及边境保卫局(CBP)内建立一项机制来执行 2000 年 8 月 11 日发布的第 13166 号行政令 – *改善英语水平有限(LEP)群体获得服务的机会*。除其他内容之外，该行政令中要求各联邦机构“调查其提供的服务并制定和实施一项机制，让 LEP 群体能够借助这项机制，在不给机构增加过多负担的情况下有意义地获得那些与机构的根本使命相一致的服务”。除描述 CBP 当前的语言服务活动之外，该计划中还包括多个步骤以在 CBP 的所有行动、服务、活动和计划中为 LEP 群体改善和增加语言服务。

该计划要求建立：

- **CBP 英语水平有限(LEP)委员会，**负责设立绩效指标和量度来制定政策和规程并监督落实情况；
- **CBP 英语水平有限(LEP)政策声明，**旨在设立用于监管服务交付的标准、操作原则和指导原则，以确保 LEP 群体能够有意义地获得服务；以及
- **CBP 英语水平有限(LEP)标准操作规程，**旨在为员工具体说明“工作方式”，包括用于为 LEP 群体提供语言服务、收集数据和交付服务的规程。

范围

第 13166 号行政令和该计划中规定的义务适用于 CBP 在其计划和活动中所遇到的所有 LEP 民众，不论他们是何种移民身份。

该计划适用于所有通过任何媒介（包括但不限于网站、电子邮件、电话和亲自接触）与公众互动的 CBP 办公室。

关键术语

a) **英语水平有限群体：**英语并非其主要语言，但拥有一定的英语说、读、写或理解能力的人。

b) **双语群体：**该群体能够流利地说两种语言，并能够以其中任意一种语言开展工作。这不同于熟练掌握多种语言。例如，熟练掌握某种语言的人可能能够以他或她的语言与LEP群体打招呼，但无法以该语言开展机构工作。口译和笔译不仅要求译员能够熟练掌握两种语言，而且要求具备下方(c)条中所述的更多特殊技能。

c) **口译和笔译：**口译涉及*口头*交流。笔译涉及*书面*交流。口译涉及从一种语言到另一种语言的即时意思传达。口译员口头地传达意思，因此，口译要求具备与笔译不同的技能。口译是一种复杂的工作，融合多种超出语言能力的能力，从而能够在特定环境中进行有效且专业的口头翻译。从用户的角度来看，成功的口译应能够忠实、准确地口头传达源语的意思，反映出源语信息的风格、语域和文化语境，且不出现漏译、增译或口译员自己的润色。

专业口译员秉持专门的行为守则，应受过口译技能、道德规范和素材语言方面的培训。

口译员可以亲自出席，或者在适当时可通过视频会议或电话的方式出席。当采用视频会议或电话口译方式时，可以直接接洽具有正当资格的职业口译员，或者也可以聘请提供电话口译服务并制定有质量控制和隐私保护政策的公司。

如果需要双语员工进行口译或笔译，员工应能胜任这项工作。能力评估、口译员道德和标准方面的培训，以及阐述如何适当利用双语员工或签合同的口译员和笔译员的明确政策（如下所示），都有助于确保翻译质量和对资源的有效利用。

d) **有意义地获得服务：**LEP群体免费获得有助于准确、及时并有效地传达信息的语言协助。

政策

CBP采纳DHS语言服务计划（2012年2月28日）中的语言服务政策。CBP做出合理的努力，依据第13166号行政令、司法部(DOJ)、DHS服务对象指导文件和DHS语言服务计划（LAP计划）中订立的指导原则，在其业务、服务及其他为支持CBP的使命所开展的活动和计划中帮助英语水平有限群体有意义地获得服务。

背景

2000 年 8 月 11 日，时任总统克林顿颁布了第 13166 号行政令，要求各联邦机构“筹备一项计划来促进合资格的 LEP 群体更好地获得由联邦开展的计划和活动”，并要求每项计划应“包括机构为确保合资格的 LEP 群体能够有意义地获得其计划和活动而将要采取的措施”，另要求提供联邦资助的各机构应“依据司法部颁布的 LEP 指导，专门为其服务对象量身草拟第 VI 章指导”。

各机构的计划必须与 DOJ 颁布的 LEP 指导（题为*“就《第 VI 章：严禁可影响英语水平有限群体的原始国籍歧视》的联邦资助服务对象指导”*）中设定的标准保持一致。尤其是，该指导中包括一项四要素分析法来确认和解决 LEP 群体的语言协助需求。这些要素为：

1) 有资格获得服务或可能会遇到的 LEP 群体的人数或比例；
2) LEP 群体接触计划的频率；
3) 计划、活动或由计划提供的服务的性质和重要性；以及
4) 可用的资源和成本。

2008 年，CBP 依据第 13166 号行政令和 DOJ 的 LEP 指导制定了一项 LAP 计划，并不断努力帮助 LEP 群体有意义地获得服务。2008 年的 LAP 计划重点推出了 CBP 的“外语奖励计划”(Foreign Language Award Programs)，为那些熟练掌握一门外语并在其基本工作安排中达到 10%的最低使用要求的 CBP 员工提供最高达到基本工资 5%的现金奖励，并推出了“边境巡逻学院语言培训”(Border Patrol Academy Language Training)，其中包括一门基于任务的语言教学课程，让警员能够在执行重要的边境巡逻特别任务时有效地使用西班牙语。到达边境巡逻学院后，学员们接受了对其西班牙语熟练程度的测试。得分低于既定标准的学员在基本课程顺利结业后被安排了八周的西班牙语培训课程。语言能力熟练的学员直接上岗并开始接受“学院后培训”(Post Academy Training)。

2010 年 6 月，政府问责办公室(GAO)发布了一份题为*“DHS 需要全面评估其外语需求和能力并发现不足”*的报告(GAO-10-714)（2010 年 6 月 22 日）。在该报告中，GAO 发现 DHS 在其 LEP 计划方面面临着许多挑战。[1] 针对 GAO 10-714，DHS 成立了联合语言工作

[1]GAO 被要求研究 DHS 的外语能力。GAO 发现 DHS 拥有多种需要利用外语能力的职责，包括调查跨国犯罪活动和在美国入境口岸安排人员。GAO 的分析专注于由 DHS 辖下三个最大的部门 - 美国海岸警卫队、美国海关及边境保卫局(CBP)以及美国移民和海关执法局所执行的工作。借助 GAO 的报告，DHS 如今已(1)评估了其外语需求和现有能力，发现了任何潜在的不足，并(2)制定了外语计划和行动来解决潜在的外语能力不足问题。GAO 的报告发现，DHS 只采取了有限的措施来评估其外语需求和现有能力并发现潜在不足。例

组(JLTF)来解决该报告中提到的不足。由 DHS 民权暨市民自由办公室(CRCL)主持的一个 JLTF 小组委员会制定了一项 DHS 语言服务计划草案。JLTF 的工作结束后，CRCL 依照其职权继续计划制定工作来落实第 13166 号行政令的要求，包括为所有组成机构提供技术援助。尤其是在 2010 财年，JLTF 制定了一项自我评估调查并下发给各 DHS 机构来协助评估其语言需求和能力。

CBP 语言服务计划

2011 财年，DHS 利用于 2010 财年下发给其所有组成机构的自我评估调查的结果及 DOJ 的四要素分析法来编写了其计划。DHS 的 LAP 规定，各办公室和组成机构的 LAP 都必须包含至少 14 个要素。CBP 的 LAP 包含了所有 14 个要素，同时包含一个关于如何战略性地利用技术资产来实现 CBP 的 LEP 目标的附加要素。CBP 的 LAP 列举了这些要素并说明了 CBP 在目前及在将来如何解决各个要素。

要素1 - 负责人：除了列出组成机构的主要LEP协调人之外，确认高级管理人员、工作组、委员会，或其他将拥有职权并负责制定和修订办公室或组成机构的LAP，以及建立和执行操作规程的人员。

CBP合规措施：

- 隐私和多元化办公室(PDO)的执行主任担任CBP的LEP协调人。
- 组建了一个由来自各个CBP计划办公室的成员组成的工作组来制定和修订2008财年计划。
- 建立了一个LEP委员会并每季度开一次会来评估当前的计划活动。

要素2 - 监督：建立权力和监督方案。

CBP合规措施：

- 将利用自查计划（要求CBP管理人员每年对计划和流程执行一次自我评估并汇报结果）来监督LAP合规情况。
- 对经确认的CBP员工进行问询，以评估需求并修改语言服务或提供者来最好地满足其服务区中的LEP群体的需求。

如，对 CBP 的评估主要集中在西班牙语需求。该报告指出，通过开展一次全面评估，DHS 本该更好地收集其所有的需求信息并利用这些信息来指导未来的战略规划。这些 DHS 部门主要针对那些为合资格的员工设立了外语奖励计划的办公室，制定了多个拥有外语能力的工作人员的名单。对其所有的能力开展评估应能更好地帮助 DHS 管理其资源。这些计划和活动，以及 DHS 利用它们来解决不足的能力都不尽相同。GAO 建议 DHS 全面评估其外语需求和能力，发现潜在不足，评估现有的外语计划能在多大程度上解决外语能力不足问题，并确保将这些评估用于未来的战略规划。

要素3 – 通知员工：建立方法来向员工说明其责任和可用的语言资源。

CBP合规措施：

- 通过其LEP工作组中经确认的CBP计划办公室的参与，CBP正在就办公室层级的LEP责任对计划办公室开展教育，并将扩展至员工层级的认知和教育。并且：
    - PDO将制定一项全面沟通计划。
    - 该LAP的内容将公布在CBP的网站上。
    - 通知已签署了LAP，并将利用电子邮件（例如CBP Central）和内部的CBP信息显示系统下发给CBP员工。
    - 员工将收到通知，告知他们签署CBP LAP的消息和该计划的内容。
    - 员工将每年收到有关LAP更新的通知。

要素4 – 确定优先级：包含一个旨在根据服务或遭遇的重要性、使用频率和地域来确定语言服务的优先级的计划。CBP目前提供一些翻译为阿拉伯文、法文、德文、日文、韩文、繁体中文、俄文和西班牙文的材料，并可为遇到的所有语言提供口译。

CBP合规措施：

- CBP将确定各个计划办公室的笔译和口译需求。

- 在确定了每个计划办公室的LEP需求后，公共事务办公室(OPA)将制定一项计划来确定对材料进行笔译的优先级。将根据LEP群体所说语言的普遍程度来确定笔译的优先级。

要素5 – 语言服务规程/规约：建立语言服务规程或规约，员工应遵循它来为其日常活动中遇到的LEP群体提供语言服务。语言服务规程或规约将包括以下指令：确认个人的LEP身份；确认所说的语言；确认需要适当语言协助的状况；获得语言协助；及记录联系方式。除非对补偿考虑加以详细说明，否则规约中必须限定仅可在极少情况下使用LEP群体的家人、朋友或其他相关人士的非重要信息。

CBP 合规措施：

- 外勤行动办公室(OFO)针对由语言服务申请所触发的口译员和笔译服务的使用制定了一个规约。航空公司为其旅客提供口译员。CBP 也会利用其他的口译和笔译方式，包括经认证可提供语言服务的机构员工。如果无法使用这些资源来满足语言服务需求，可使用美国公民和移民局(USCIS)的语言服务热线或签合同的语言服务提供者。LEP 委员会将对有关口译员和笔译服务使用的 CBP 政策进行审查，以确保其符合该计划的要求。

- 美国边境巡逻队(USBP)针对遇到 LEP 群体（包括无人陪伴的外国儿童(UAC)）时的执法人员行为制定了一个规约。当内部语言能力不足时，USBP 规定可使用签合同的电话口译服务。当遇到 UAC 时，USBP 的政策要求执行特殊规程，包括确认当事人的语言能力和确保以当事人熟悉的语言来解释所有的规程和文件。

- CBP 已在全国各地的业务地点张贴了民权暨市民自由“I Speak”多语海报，以协助官员和警员确认在 CBP 的公开计划和行动中所遇到的 LEP 群体所说的语言。

要素6 – 质量控制规程：描述质量控制规程，该等规程可确保员工以准确且充分的方式使用其外语技能，并确保从合同方获得高质量的语言服务。

CBP合规措施：

- OFO正在根据其外语奖励计划，利用电话测试系统来确定现任CBP官员和CBP农业专家的语言熟练程度。

- 自2006年以来，被委派到西南边境、迈阿密和波多黎各的新任CBP官员都要接受针对西班牙语熟练程度的测试和培训。

- 自2009年以来，所有的空中和海上行动处(AMO)官员都要接受针对西班牙语熟练程度的测试和培训。

- CBP.gov网站上有一个“Question/Comment/Complaint”板块，其中为公众提供了反馈机制和免费咨询电话(877) 227-5511。

- CBP.gov网站上提供了DHS民权暨市民自由办公室的链接，其中为公众提供了另一种机制来提交意见或投诉。DHS网站在其首页的“How Do I?”板块下接收投诉。DHS网站在其“Contact Us”页面的“Give Feedback”板块下接收意见。

- 为确保CBP所用的口译员能够提供高质量的语言服务，CBP将制定一项计划来记录和跟踪对口译员的使用情况。

要素7 – 数据跟踪：概述了用于执行和维护一种机制来收集和管理与非英语需求相关的数据（尤其是通过现有的数据库或跟踪系统）的步骤。

CBP 合规措施：

- USBP 将继续利用 e3 Processing 系统来跟踪由遭逮捕和/或拘留的 LEP 群体所说的语言。

- OFO 将探索是否有可能开发一个系统来跟踪由 CBP 员工遇到的 LEP 群体所说的语言。

- OPA 将跟踪在 CBP 信息中心收到的公众就语言服务的提供所提交的投诉，同时 PDO 将开展分析。

要素8 – 资源：评估为提供语言服务所需的资源，确认切实可用的现有资源并描述资金和采购需求。

CBP 合规措施：

- 收购办公室下属采购部是DHS综合项目团队下属语言服务收购工作组的积极参与者。该工作组正在开发一个DHS范围的战略性采购合同工具组合，以借助DHS的购买力来降低价格及改善对语言服务的提供。

- CBP将跟踪语言服务的使用情况。

- CBP将每年对语言服务进行一次审查，确定资源是否得到了有效且高效的分配。

要素9 – 扩大对LEP群体的服务范围：描述与LEP群体及其他外部利益相关人的合作或参与来评估语言服务的有效性；描述与DHS和公共事务办公室(OPA)进行协调的媒体策略；及描述LEP群体如何能够支持机构的工作来提供语言服务。

CBP合规措施：

- CBP应制定一项全面参与计划，其中包括一种机制来获取公众对语言服务的反馈。

- CBP非政府组织专员办公室(OC-NGO)的联络人将推动与NGO的反馈会议。

- CBP.gov网站上有一个“Question/Comment/Complaint”板块，其中为公众提供了反馈机制和免费咨询电话(877) 227-5511。

- CBP.gov网站上提供了DHS民权暨市民自由办公室的链接，其中为公众提供了另一种机制来提交意见或投诉。DHS网站上描述了如何在其首页的“How Do I?”板块下提起投诉。有关向CRCL提起投诉的详情，包括多种语言的信息，以及投诉流程，可浏览DHS/CRCL网站上的网页“File a Civil Rights Complaint”或拨打1 (866)-644-8360。DHS网站在其“Contact Us”页面的“Give Feedback”板块下接收意见。

要素10 – 员工职责：适当时，扩展工作岗位说明以包括员工职责范围内的口译和笔译活动；评估这些员工的语言能力以确保他们有能力为特殊的职责执行语言服务；并描述用于提升员工语言能力的计划。

CBP合规措施：

- CBP 将颁布机构范围的 LEP 指令，同时 USBP 和 OFO 颁布特定于任务的支持性 LEP 标准操作规程。

- 已向 CBP 官员招聘公告中增添了语言条件，要求求职者能够熟练掌握各个 CBP 地点最常用的语言。

要素11 – 时间表：描述实施步骤的时间表和基准。

CBP合规措施：

- 该计划的时间表和基准列在该计划第12页上的《实施指南》中。将根据需要更新该计划的时间表。

要素12 – 培训：适当时，包括一项用于管理员工和一线员工语言服务职责（包括确认LEP群体、获得可用的语言服务，及与口译员合作）培训的计划。

CBP合规措施：

- CBP将制定一项计划来对所有涉及提供语言服务的CBP员工进行计划要求及其具体角色和职责方面的培训。

- CBP将探索是否有可能使用跨机构培训视频系列。该系列已生成多个视频片段，描述如何确认LEP群体、如何确认所用的语言，及各种工作环境中的电话口译最佳实践。

要素13 – 通知公众：通知免费的语言协助服务及详细的联络点信息，并通知以英语之外的其他语言提供的信息和服务。

CBP合规措施：

- CBP将制定并实施一项沟通计划，其中应包括向公众通知免费的语言协助服务及详细的联络点信息的方法。

- CBP已在全国各地的业务地点张贴了民权暨市民自由“I Speak”多语海报，以协助官员和警员确认在CBP的公开计划和行动中所遇到的LEP群体所说的语言。

- CBP专业服务管理人员计划将为入境口岸开发改进的标识系统。

- 重要国际机场目前正在向到港旅客播放名为“You’ve Arrived”的信息视频，其中展示了有关入境流程的实用信息。该视频以英语播放，字幕采用多种语言。另可以在CBP.gov上观看该视频。一整天轮流显示不同语言的字幕。

- CBP网站的主页上包含一个名为“Communicarse con Nosotros”的链接。该页面以西班牙文说明了投诉流程，可让说西班牙语的人士就其与使用西班牙语的CBP官员的接触经历提起投诉。

- CBP电子旅行授权系统(ESTA)页面上含有中文、荷兰文、英文、法文、德文、意大利文、日文、韩文、葡萄牙文、西班牙文和瑞典文的资料单。

- CBP.gov网页将根据旅行和贸易团体所说的语言的普遍程度来提供多语信息。

要素14 – 监视和评估：对计划、政策和规程进行监视和评估，适当时，至少每两年更新一次。

CBP合规措施：

- CBP将利用自查计划流程来确定机构是否符合LAP的要求。

除了DHS的LAP中所表述的上述14项要素之外，CBP的LAP中还包括以下要素：

要素15 – 技术：利用技术来协助于入境口岸提供常规语言服务。

CBP合规措施：

- CBP将对能够协助CBP员工履行一线职责的现有和未来技术进行评估。

实施语言服务计划

目标

- 在整个 CBP 中采取重大措施来改善整个 CBP 的语言服务及可获得性。
- 参与相关工作来开发一个 DHS 范围的战略性采购合同工具组合，以借助 DHS 的购买力来降低价格及改善对语言服务的提供。
- 确定及利用有效的方法来收集日常语言活动的数据并用于管理未来资源。
- 口译/笔译质量控制 – 采取措施来确保提供具备专业水准及语言翻译中所需的细微文化差异的口译。
- 利用现有及未来的技术。
- 成立一个工作组 – 该工作组将负责开发一项遵循第 13166 号行政令的实施计划。

目标1

负责人：除了列出组成机构的主要 LEP 协调人之外，确认高级管理人员、工作组、委员会，或其他将拥有职权并负责制定和修订办公室或组成机构的语言服务计划，以及建立和执行操作规程的人员。

后续步骤：

领导方：PDO

a) 隐私和多元化办公室(PDO)的执行主任担任CBP的LEP协调人。

   日期：已完成

b) 组建一个由来自各个CBP计划办公室的成员组成的工作组来制定和修订2008财年计划。

   日期：已完成

c) 要求所有的计划办公室参加一场 LAP 集体讨论会。

   日期：已完成

d) 建立一个LEP委员会并每季度开一次会来评估当前的计划活动。

   日期：已完成

e) 为LEP工作组颁布章程。

日期：已完成

目标2

监督：建立权力和监督方案。

后续步骤：

领导方：PDO **支持方：**问责办公室/管理检查处(MID)

a) 制作一份 LEP 相关自查计划工作表以在 2015 财年 SIP 周期中实施。

日期：自查计划工作表已于2015年3月完成并部署

领导方：PDO **支持方：**HRM/收购办公室

b) 对经确认的 CBP 员工进行问询，以确定是否需要对语言服务的提供进行调整。

日期：已完成

目标3

通知员工：建立方法来向员工说明其责任和可用的语言资源。

后续步骤：

领导方：PDO **支持方：**OPA

a) 所有办公室审查 CBP LEP 计划草案。

日期：已完成

b) 执行领导层介绍更新的 CBP 计划草案。

日期：已完成

c) 制定 LAP 沟通计划
   - PDO 将制定一项全面沟通计划。
   - 该 CBP LAP 的内容将公布在 CBP 的网站上。
   - 通知已签署了 LAP，并将利用电子邮件（例如 CBP Central）和内部的 CBP 信息显示系统下发给 CBP 员工。
   - 员工将收到通知，告知他们签署 CBP LAP 的消息和该计划的内容。
   - 员工将每年收到有关 LAP 更新的通知。

日期：已完成

目标4

确定优先级：包含一个旨在根据服务或遭遇的重要性、使用频率和地域来确定语言服务的优先级的计划。

后续步骤：

领导方：PDO **支持方：**所有的计划办公室

a) CBP将确定各个计划办公室的笔译和口译需求。

日期：2017财年

领导方：OPA

b) OPA将制定一项计划来为会直接影响旅行公众的材料的翻译确定优先级。

日期：2017财年

目标5

语言服务规程/规约：建立语言服务规程或规约，员工应遵循它来为其日常活动中遇到的LEP群体提供语言服务。该规约将涵盖：确认个人的LEP身份；确认所说的语言；确认需要适当语言协助的状况；获得语言协助；及记录联系方式。除非对补偿考虑加以详细说明，否则规约中必须限定仅可在极少情况下使用LEP群体的家人、朋友或其他相关人士的非重要信息。

后续步骤：

a) OFO针对使用口译员和笔译服务制定了一个规约并将更新其政策。LEP委员会将对有关口译员和笔译服务使用的CBP政策进行审查，以确保其符合该计划的要求。

日期：2017年3月

领导方：USBP **支持方：**PDO

b) USBP针对遇到LEP群体（包括无人陪伴的外国儿童(UAC)）时的执法人员行为制定了一个规约。当内部语言能力不足时，USBP规定可使用签合同的电话口译服务。当遇到UAC时，USBP的政策要求执行特殊规程，包括确认当事人的语言能力和确保以当事人熟悉的语言来解释所有的规程和文件。

日期：已完成

领导方：PDO　**支持方：**所有的计划办公室

c) CBP 已在全国各地的业务地点张贴了民权暨市民自由“I Speak”多语海报，以协助官员和警员确认在 CBP 的公开计划和行动中所遇到的 LEP 群体所说的语言。

日期：已完成（拘留及其他业务领域）

目标6

质量控制规程：描述质量控制规程，该等规程可确保员工以准确且充分的方式使用其外语技能，并确保从合同方获得高质量的语言服务。

后续步骤：

领导方：OFO

a) OFO 将继续根据其外语奖励计划，利用电话测试系统来确定现任 CBP 官员和 CBP 农业专家的语言熟练程度。

- 自2006年以来，被委派到西南边境、迈阿密和波多黎各的新任CBP官员都要接受针对西班牙语熟练程度的测试和培训。
- 自2009年以来，所有新任的空中和海上行动处(AMO)官员都要接受针对西班牙语熟练程度的测试和培训。
- CBP.gov网站上有一个“Question/Comment/Complaint”板块，其中为公众提供了反馈机制和免费咨询电话(877) 227-5511。2015年，CBP将该板块翻译成了西班牙文，大大改善了投诉流程的便利性。此外，CBP网站的主页上包含一个名为“Communicarse con Nosotros”的链接。该页面以西班牙文说明了投诉流程，可让说西班牙语的人士就其与使用西班牙语的CBP官员的接触经历提起投诉。
- CBP.gov网站上提供了DHS民权暨市民自由办公室的链接，其中为公众提供了另一种机制来提交意见或投诉。DHS网站上介绍了如何在其首页的“How Do I?”板块下提起投诉。DHS网站在其“Contact Us”页面的“Give Feedback”板块下接收意见。

日期：已完成

领导方：PDO　**支持方：**所有的计划办公室

b) 为确保CBP所用的口译员能够提供高质量的语言服务，CBP将制定一项计划来记录和跟踪对口译员的使用情况。

日期：2017财年

目标7

数据跟踪：概述了用于执行和维护一种机制来收集和管理与非英语需求相关的数据（尤其是通过现有的数据库或跟踪系统）的步骤。

后续步骤：

领导方：USBP

a) USBP 将继续利用 e3 Processing 系统来跟踪由遭逮捕和/或拘留的 LEP 群体所说的语言。

日期：USBP 已完成（eProcessing 系统）

领导方：OFO

b) OFO 将探索是否有可能开发一个系统来跟踪由 CBP 员工遇到的 LEP 群体所说的语言。

日期：2017 财年

领导方：IPL/CBP 信息中心

c) IPL 将跟踪在 CBP 的信息中心收到的公众就语言服务的提供所提交的投诉，同时 PDO 将开展分析。

日期：2017财年

目标8

资源：评估为提供语言服务所需的资源，确认切实可用的现有资源并描述资金和采购需求。

后续步骤：

领导方：收购办公室

a) 收购办公室将参与相关工作来开发一个 DHS 范围的战略性采购合同工具组合，以借助 DHS 的购买力来降低价格及改善对语言服务的提供。

日期：已完成

领导方：收购办公室

b) CBP 将开始跟踪其语言服务使用情况。

日期：已完成

领导方：PDO **支持方：**所有的计划办公室

c) CBP 将每年对语言服务进行一次审查，确定资源是否得到了有效且高效的分配。

日期：进行中

目标9

扩大对 LEP 群体的服务范围：描述与 LEP 群体及其他外部利益相关人的合作或参与来评估语言服务的有效性；描述与 DHS OPA 进行协调的媒体策略，及 LEP 群体如何能够支持机构的工作来提供语言服务。

后续步骤：

领导方：OC-NGO **支持方：**OPA，PDO

a) CBP 应制定一项全面参与计划，其中包括一种机制来获取公众对语言服务的反馈。

- CBP 已将其 LAP 草案公布在 CBP.gov 网站上，以征询公众意见。
- 已审查并协调了公众意见，然后最终确定 LAP。
- 根据利益相关人的意见，CBP 已修订了其计划，以确保所用的关键术语与 DHS 语言服务计划中所用的保持一致。
- CBP 已改进了 CBP.gov 网站上的网上投诉流程以包括 DHS 投诉页面的链接，并增添了西班牙文的投诉页面。
- 已改善了 ESTA 页面以提供多语信息页面的直接链接。

日期：已完成

领导方：OC-NGO

b) CBP 的 NGO 联络人将推动与 NGO 的反馈会议。

日期：进行中

目标10

员工职责：适当时，扩展工作岗位说明以包括员工职责范围内的口译和笔译活动；评估这些员工的语言能力以确保他们有能力为特殊的职责执行语言服务；并描述用于提升员工语言能力的计划。

后续步骤：

领导方：PDO（机构范围的 LEP 指令） **领导方：**USBP 和 OFO（特定于任务的支持性 LEP 标准操作规程）

a) CBP 将颁布机构范围的 LEP 指令，同时 USBP 和 OFO 颁布特定于任务的支持性 LEP 标准操作规程。

日期：2017财年

领导方：HRM **支持方：**OFO

b) 已向 CBP 官员招聘公告中增添了语言条件，要求求职者能够熟练掌握各个 CBP 地点最常用的语言。

日期：已完成

目标11

时间表：描述实施步骤的时间表和基准。

后续步骤：

领导方：PDO

a) 根据需要更新时间表。

日期：进行中

目标12

培训：适当时，包括一项用于管理员工和一线员工语言服务职责（包括确认 LEP 群体、获得可用的语言服务，及与口译员合作）培训的计划。

后续步骤：

领导方：OTD　**支持方：**PDO，USBP 和 OFO

a) CBP将制定一项计划来对所有涉及提供语言服务的CBP员工进行CBP LAP计划要求及其具体角色和职责方面的培训。

日期：2017财年

b) CBP将探索是否有可能使用跨机构培训视频系列。该系列已生成多个视频片段，描述如何确认LEP群体、如何确认所用的语言，及各种工作环境中的电话口译最佳实践。

日期：2017财年

目标13

通知公众：通知免费的语言协助服务及详细的联络点信息。

后续步骤：

领导方：PDO　**支持方：**所有的计划办公室

a) CBP将制定并实施一项沟通计划，其中应包括向公众通知免费的语言协助服务及详细的联络点信息的方法。

日期：2017财年

领导方：USBP（各岗位）　**领导方：**OFO (POE)

b) CBP 将在全国各地的运营地点张贴民权暨市民自由“I Speak”多语海报，以协助官员和警员确认在 CBP 的公开计划和行动中所遇到的 LEP 群体所说的语言。

日期：已完成（拘留及其他业务领域）

领导方：OFO

c) CBP OFO专业服务管理人员计划将包括改进的标识系统和一段含有实用入境流程信息的视频。该视频目前在20座国际机场以英文、阿拉伯文、法文、德文、日文、韩文、繁体中文、俄文和西班牙文向到港旅客播放。

日期：进行中

领导方：OPA

d) 目前正在重要国际机场向到港旅客播放一段名为“You've Arrived”的信息视频，其中包含实用的入境流程信息。该视频以英语播放，字幕采用多种语言。另可以在CBP.gov上观看该视频。将一整天轮流显示不同语言的字幕。

日期：已完成

e) CBP网站的主页上包含一个名为“Communicarse con Nosotros”的链接。该页面以西班牙文说明了投诉流程，可让说西班牙语的人士就其与使用西班牙语的CBP官员的接触经历提起投诉。

日期：已完成

f) CBP电子旅行授权系统(ESTA)页面上含有中文、荷兰文、英文、法文、德文、意大利文、日文、韩文、葡萄牙文、西班牙文和瑞典文的资料单。

日期：已完成

g) CBP.gov网页将根据旅行和贸易团体所说的语言的普遍程度来提供多语信息。

日期：进行中

目标14

监视和评估：对计划、政策和规程进行监视和评估，适当时，至少每两年更新一次，包括监视绩效、质量保证、内部审查流程，以及评估人口统计变化的影响（如有的话）。

后续步骤：

领导方：PDO **支持方：**问责办公室

a) CBP 还将利用自查计划流程来确定机构是否符合 LEP 计划的要求。

日期：自查计划工作表已于2015年3月完成并部署

目标15

技术：利用技术来协助于入境口岸提供常规语言翻译服务。

后续步骤：

领导方：OTIA　**支持方：**OIT

a) CBP 将对能够协助 CBP 员工履行一线职责的现有和未来技术进行评估。

日期：进行中

缩语表

DHS	美国国土安全部
DOJ	美国司法部
GAO	美国政府问责办公室
HRM	人力资源管理办公室
IPL	政府间公共联络人
JLTF	联合语言工作组
LEP	英语水平有限
MID	管理检查处
NGO	非政府组织
AMO	空中和海上行动处
USBP	美国边境巡逻队
OC-NGO	非政府组织专员办公室
OFO	外勤行动办公室
OIT	信息技术办公室
OPA	公共事务办公室
OTIA	技术创新与收购办公室
POE	入境口岸
PDO	隐私和多元化办公室
UAC	无人陪伴的外国儿童